

SpeedTouch™330

Módem USB ADSL



Guía de instalación y configuración

Versión R4.0



SpeedTouch™330

Guía de instalación y configuración
R4.0

Copyright

Copyright ©1999-2005 THOMSON. Reservados todos los derechos.

La distribución y la copia de este documento, así como su uso y la comunicación de su contenido, no están permitidos sin una autorización por escrito de THOMSON. El contenido de este documento se ofrece únicamente con fines informativos, puede estar sujeto a cambios sin previo aviso, y no debe considerarse como compromiso por parte de THOMSON, que no asume responsabilidad alguna por cualquier error o imprecisión que pudiera aparecer en él.

Thomson Telecom Belgium
Prins Boudewijnlaan, 47
B-2650 Edegem
Bélgica

www.speedtouch.com

Marcas registradas

En este documento se utilizan las siguientes marcas:

- ▶ SpeedTouch™ es una marca registrada de THOMSON.
- ▶ La marca Bluetooth® y sus logotipos son propiedad de Bluetooth SIG, Inc.
- ▶ Ethernet™ es una marca registrada de Xerox Corporation.
- ▶ Wi-Fi® y el logotipo de Wi-Fi son marcas registradas de Wi-Fi Alliance. "Wi-Fi CERTIFIED", "Wi-Fi ZONE", "Wi-Fi Alliance", sus respectivos logotipos y "Wi-Fi Protected Access" son marcas registradas de Wi-Fi Alliance.
- ▶ UPnP™ es una marca de origen de UPnP™ Implementers Corporation.
- ▶ Microsoft®, MS-DOS®, Windows® y Windows NT® son marcas comerciales registradas o marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y otros países.
- ▶ Apple® y Mac OS® son marcas comerciales registradas de Apple Computer, Incorporated, registradas en Estados Unidos y otros países.
- ▶ UNIX® es una marca comercial registrada de UNIX System Laboratories, Incorporated.
- ▶ Adobe®, el logotipo de Adobe, Acrobat y Acrobat Reader son marcas registradas o marcas comerciales registradas de Adobe Systems, Incorporated, registradas en Estados Unidos y otros países.
- ▶ Netscape® y Netscape Navigator® son marcas comerciales registradas de Netscape Communications Corporation.

Otros nombres de marcas y productos pueden ser marcas registradas o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

Información sobre esta documentación

Estado: v1.0 (November 2005)

Referencia: E-DOC-CTC-20051028-0003

Título abreviado: Guía de instalación y configuración ST330 R4.0 (es)

Índice

	Acerca de esta Guía de instalación y configuración . 1
1	Descripción de SpeedTouch™ 3
2	Instalación de SpeedTouch™ 5
2.1	Lista de comprobación previa a la instalación..... 6
2.2	Instalación y conexión de SpeedTouch™ 8
2.3	Instalación de SpeedTouch™ en Microsoft Windows 9
2.4	Instalación de SpeedTouch™ en Mac OS X..... 10
2.5	CD de configuración de SpeedTouch™ 14
3	Conexión a Internet y desconexión de Internet 15
3.1	Conexión a Internet y desconexión de Internet en Microsoft Windows..... 16
3.2	Conexión a Internet y desconexión de Internet en Mac OS X..... 18

4	Solución de problemas y actualizaciones de software	19
4.1	Comprobación del estado de SpeedTouch™	20
4.2	Solución de problemas de diversa índole	21
4.3	Solución de problemas de USB	22
4.4	Solución de problemas del CD de configuración de SpeedTouch™	23
4.5	Actualización del software de SpeedTouch™	24

5	Diagnósticos de SpeedTouch™	25
5.1	Comprobación del estado de SpeedTouch™	26
5.2	Utilización de los diagnósticos de SpeedTouch™	27
5.2.1	Uso de Diagnósticos de SpeedTouch™ en Microsoft Windows	28
5.2.2	Uso de Diagnósticos SpeedTouch™ en Mac OS X	31

6	Eliminación de SpeedTouch™	33
----------	---	-----------

Acerca de esta Guía de instalación y configuración

Símbolos utilizados

En esta Guía de instalación y configuración se utilizan los siguientes símbolos:



Nota. Proporciona información adicional sobre un tema determinado.



Sugerencia. Proporciona un acceso directo o método alternativo para realizar una acción determinada.



Precaución. Avisa sobre problemas potenciales o precauciones específicas que deben tomarse.

Terminología

En adelante, en las páginas de esta Guía de instalación y configuración nos referiremos a SpeedTouch™330 con la denominación SpeedTouch™.

Documentación y actualizaciones de software

THOMSON está desarrollando nuevas soluciones continuamente y además continúa mejorando sus productos existentes.

Para enviar cualquier sugerencia relacionada con este documento, póngase en contacto con documentation.speedtouch@thomson.net.

Si desea obtener más información acerca de las últimas innovaciones tecnológicas de THOMSON, actualizaciones de software y documentos más recientes, visite nuestro sitio Web en: www.speedtouch.com.

1 Descripción de SpeedTouch™

¿Dónde se encuentra la fuente de alimentación?

SpeedTouch™ no dispone de una fuente de alimentación separada simplemente porque no la necesita. SpeedTouch™ se alimenta a través del puerto USB del ordenador.

Indicadores luminosos

SpeedTouch™ puede estar equipado con uno o dos indicadores luminosos que reflejan el estado de SpeedTouch™ y que están identificados con las etiquetas USB y/o ADSL.

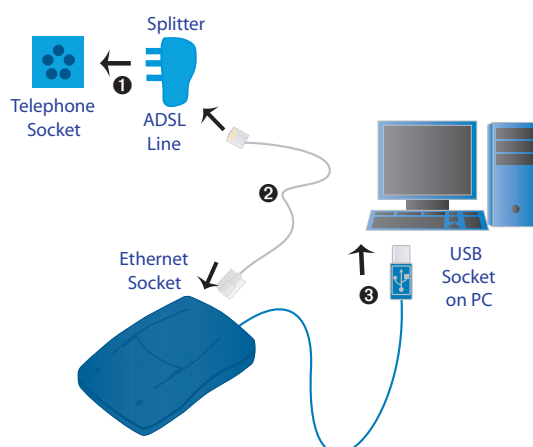
Durante el encendido, estas luces también indicarán las diversas fases de encendido de SpeedTouch™. Si SpeedTouch™ está correctamente conectado e instalado, las luces se iluminarán en color verde después de la secuencia de encendido. Permanecerán encendidas durante 12 segundos.

Diagrama de conexiones:
configuración típica

La siguiente ilustración muestra cómo realizar la conexión de SpeedTouch™ en una configuración típica.



No conecte aún los cables de SpeedTouch™. Se le solicitará que lo haga cuando instale el software de SpeedTouch™. Vea “2 Instalación de SpeedTouch™” en la página 5.



- 1** Conecte el separador ADSL en la toma telefónica.
- 2** Conecte un extremo del cable DSL al separador ADSL y el otro extremo a SpeedTouch™.
- 3** Conecte el cable USB de SpeedTouch™ a un puerto USB libre del ordenador.

2 Instalación de SpeedTouch™

Comprobar, instalar,
conectar

Si se dispone de todo el equipamiento necesario y de la información pertinente a mano, la instalación de SpeedTouch™ y la conexión a Internet se convierten en un juego de niños. Básicamente, el procedimiento consta de los pasos siguientes:

- 1** Comprobación de que se dispone de todo lo necesario.
Vea “2.1 Lista de comprobación previa a la instalación” en la página 6.
- 2** Instalación del software de SpeedTouch™ en el ordenador y conexión de SpeedTouch™.
Vea “2.2 Instalación y conexión de SpeedTouch™” en la página 8.
- 3** Conexión a Internet.
Vea “3 Conexión a Internet y desconexión de Internet” en la página 15.

2.1 Lista de comprobación previa a la instalación

¿Qué elementos se necesitan?

Como es lógico, estará ansioso por desempaquetar el producto, instalar SpeedTouch™ y conectarse a Internet. Pero antes de hacerlo, deberá tener a punto los siguientes elementos:

- ▶ Una línea telefónica y un contrato ADSL
- ▶ Un separador ADSL
- ▶ Un ordenador que se ajuste a los requisitos de hardware y de sistema
- ▶ Información de conexión de su Proveedor de servicios de Internet (ISP)
- ▶ SpeedTouch™ y el CD de configuración

contrato ADSL

Su línea telefónica debe tener un contrato ADSL. Si adquiere un contrato ADSL, su Proveedor de servicios de Internet (ISP) añadirá el servicio ADSL a su línea telefónica, lo que significa que su teléfono estará "preparado para Internet".

separador ADSL

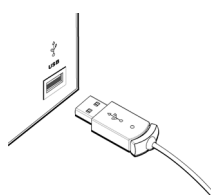
En cuanto su proveedor de servicios de Internet haya preparado la línea de teléfono para Internet, ésta podrá transmitir tanto señales de teléfono (voz) como señales ADSL (datos). Para separar estas señales cuando llegan a su hogar, es decir, las señales de voz al teléfono y las señales de datos al ordenador, es preciso instalar un separador ADSL equipado con un microfiltro (a veces denominado "filtro ADSL" para abreviar).

Puede comprar un separador ADSL a su Proveedor de servicios de Internet (ISP) o bien en cualquier ferretería. Lógicamente, no será preciso utilizar un separador ADSL si la línea telefónica sólo está conectada a su ordenador (y no a un teléfono).

Ordenador: requisitos de hardware

Su ordenador debe disponer como mínimo de:

- ▶ una unidad de CD-ROM
- ▶ un puerto USB libre preparado para alimentar los dispositivos USB conectados, puesto que SpeedTouch™ no dispone de una fuente de alimentación separada.



Puerto USB

También puede utilizar un concentrador USB para conectar SpeedTouch™.



Si tiene alguna duda relacionada con el tipo de puertos USB de su ordenador, consulte el manual de usuario del ordenador o del concentrador USB.

Ordenador: requisitos del sistema

El ordenador debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

Plataforma	Sistema operativo:	Requisitos
Microsoft	Windows 98/98SE/ME	- Procesador Pentium a 166 MHz (o compatible) 32 MB de memoria
	Windows 2000/XP Windows XP Professional x64	- Procesador Pentium II (o compatible) 64 MB de memoria
Macintosh	Mac OS X v10.1 (Puma)	121 MB de espacio libre en disco (durante el proceso de instalación)
	Mac OS X v10.2 (Jaguar), v10.3 (Panther) y v10.4 (Tiger)	22 MB de espacio libre en disco (durante el proceso de instalación)
	Los usuarios de Mac OS X v10.0 deben descargar la actualización gratuita a Mac OS X v10.1 para poder instalar y utilizar el dispositivo SpeedTouch™.	

Algunos sistemas operativos exigen a los usuarios disponer de privilegios administrativos para instalar software en el ordenador. El modo de verificar y cambiar los privilegios de los usuarios depende de la plataforma y el sistema operativo del ordenador. Para obtener más información, consulte la documentación o la ayuda en línea del sistema operativo.



SpeedTouch™ también es compatible con plataformas Linux. Consulte las páginas Web de Asistencia técnica de SpeedTouch™ para obtener más información: www.speedtouch.com > Support.

Información de conexión de su Proveedor de servicios de Internet (ISP)

Se necesita la siguiente información de conexión de su Proveedor de servicios de Internet (ISP):

- El método que su ISP utiliza para conectarse a Internet (por ejemplo, PPPoE o PPPoA)
- El VPI/VCI (por ejemplo 8/35)
- El nombre de usuario y la contraseña para conectarse a Internet

Debería haber recibido toda esta información al contratar una conexión ADSL con su Proveedor de servicios de Internet (ISP). Se le solicitará esta información en un paso concreto del procedimiento de instalación.

Vea también “Métodos de conexión” en la página 15.

2.2 Instalación y conexión de SpeedTouch™

CD de configuración y asistentes para la instalación

Para instalar SpeedTouch™ y conectarse a Internet, deberá utilizar el CD de configuración incluido con el paquete ADSL. El CD de configuración contiene dos "asistente para la instalación". Se trata de pequeños programas de software que le ayudarán en la instalación y configuración de SpeedTouch™.

Conexión de los cables: espere.

Obviamente, durante el procedimiento de instalación deberá conectar dos cables: el cable DSL a la toma del teléfono o al separador ADSL, y el cable USB al ordenador. Sin embargo, es muy importante que **no conecte** estos cables **hasta que se indique que lo haga** en el paso pertinente del procedimiento de instalación.

Sistema operativo

El procedimiento de instalación depende del sistema operativo que utilice:

- ▶ Microsoft Windows, vea "2.3 Instalación de SpeedTouch™ en Microsoft Windows" en la página 9.
- ▶ Mac OS X, vea "2.4 Instalación de SpeedTouch™ en Mac OS X" en la página 10.

2.3 Instalación de SpeedTouch™ en Microsoft Windows

Para instalar y conectar
SpeedTouch™

Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1** Asegúrese de tener a mano todo el equipamiento e información necesarios. Vea “2.1 Lista de comprobación previa a la instalación” en la página 6.
- 2** Inserte el CD de configuración en la unidad de CD-ROM o DVD-ROM del ordenador.
- 3** Si el programa de instalación no se inicia automáticamente, haga doble clic en el archivo **setup.exe** del CD de configuración.
- 4** Seleccione el idioma de las instrucciones de instalación.
- 5** Siga las instrucciones de instalación que aparecen en pantalla.



Si ha insertado el CD de configuración en el ordenador durante las sesiones anteriores sin haber instalado SpeedTouch™, la ventana **Menú del CD de SpeedTouch™** se abrirá directamente. En tal caso, haga clic en **(Re)instalar SpeedTouch 330** en **Menú del CD de SpeedTouch™** para iniciar la instalación.

2.4 Instalación de SpeedTouch™ en Mac OS X

Instalación de SpeedTouch™

El procedimiento de instalación del SpeedTouch™ consta de dos partes fundamentales:

- ▶ “ Para instalar el software de SpeedTouch™ ”
- ▶ “ Para instalar el hardware de SpeedTouch™ ”

Si desea conectarse a Internet a través de una conexión PPP (PPPoA o PPPoE), deberá configurar algunos parámetros adicionales.

Diferencias de Mac OS X

Dependiendo de la versión de Mac OS X instalada en el ordenador, algunas ventanas pueden ser diferentes de las que se muestran en los procedimientos de instalación. Si tiene dudas respecto a la versión de Mac OS X instalada, haga clic en el menú Apple () y elija Acerca de este Mac.

Para instalar el software de SpeedTouch™

Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1** Asegúrese de haber cerrado todas las aplicaciones.
- 2** Asegúrese tener a mano la información de conexión proporcionada por su Proveedor de servicios de Internet (ISP).
- 3** Inserte el CD de configuración de SpeedTouch™ en la unidad de CD-ROM del ordenador.
- 4** Haga doble clic en el archivo **Menu** en el CD de configuración.
- 5** Seleccione el idioma de las instrucciones de instalación.
- 6** Siga las instrucciones de instalación que aparecen en pantalla.



Si ha insertado el CD de configuración en el ordenador durante las sesiones anteriores sin haber instalado SpeedTouch™, la ventana **Menú del CD de SpeedTouch™** se abrirá directamente. En tal caso, haga clic en **Mantenimiento de SpeedTouch** en el **Menú del CD de SpeedTouch™** y haga clic en **(Re)instalar SpeedTouch** para iniciar la instalación.

- 7** Tenga presentes los siguientes consejos:
 - ▶ Si en su ordenador se ejecuta Mac OS X v10.1 o v10.2, puede que el asistente de instalación le solicite que se autentique. En tal caso, haga clic en  para introducir sus credenciales.
 - ▶ Si en su ordenador se ejecuta Mac OS X v10.3 o v10.4, el ordenador le solicitará que ejecute un programa que determinará si el paquete de instalación se puede instalar. Haga clic en **Continuar**.

Para instalar el hardware de SpeedTouch™

Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1 Asegúrese de instalar el software de SpeedTouch™ y de reiniciar el ordenador.
- 2 Utilice el cable ADSL adjunto para conectar el puerto ADSL del SpeedTouch™ a la toma telefónica o al filtro distribuido.
- 3 Inserte el conector USB de SpeedTouch™ en el puerto USB del ordenador
El puerto USB es muy fácil de reconocer porque incluye el característico símbolo de USB: .



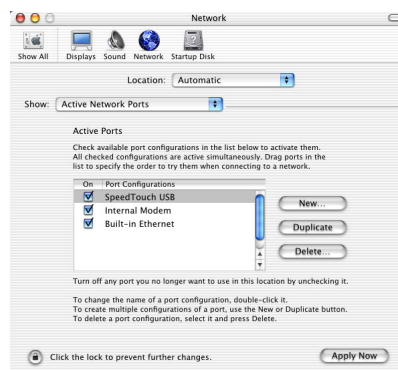
También puede conectar SpeedTouch™ al ordenador a través de un concentrador USB.

- 4 Haga clic en **Preferencias del sistema** en el menú Apple ().
- 5 Haga clic en el icono **Red** en la ventana **Preferencias del sistema**.

La siguiente ventana le informa de que se ha detectado un puerto nuevo:



- 6 Haga clic en **Aceptar**.
Aparecerá la ventana **Red**:



- 7 En la lista **Mostrar**, haga clic en **Puertos de red activos** (o **Configuración de puertos de red**) y, si es necesario, arrastre:
 - ▶ **SpeedTouch™ USB** hasta el primer lugar de la lista si dispone de una conexión PPP.
 - ▶ **Ethernet Adaptor (enx)** hasta el primer lugar de la lista si dispone de una conexión RFC1483.

Si no tiene previsto utilizar las demás interfaces, desactive las casillas de verificación correspondientes.

- 8 Haga clic en **Aplicar ahora** para confirmar las modificaciones de la configuración de red.

Si desea conectarse a Internet a través de:

- ▶ Una conexión PPP, deberá configurar algunos parámetros adicionales (vea "Configuración PPP").
- ▶ Una conexión RFC1483, ésta ya estará instalada y lista para usar. SpeedTouch™ ya está preparado para la conexión a Internet.

Configuración PPP

Si está instalando una conexión PPP, será necesario configurar algunos parámetros adicionales.

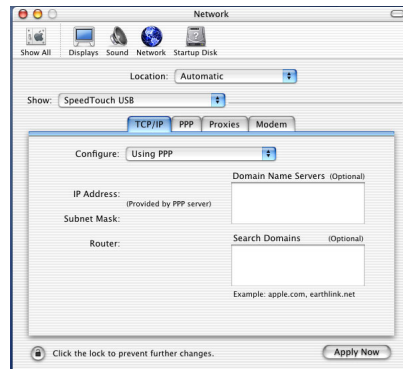
Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1 En el menú Apple (), haga clic en **Preferencias del sistema**.

Aparecerá la ventana **Preferencias del sistema**.

- 2 Haga clic en el icono **Red**.

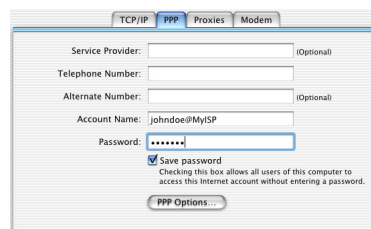
Aparecerá la ventana **Red**:



- 3 Asegúrese de que **USB de SpeedTouch™** esté seleccionado en la lista **Mostrar** y haga clic en la ficha **TCP/IP** para ver la configuración de TCP/IP para la conexión de red de SpeedTouch™.

- 4 Asegúrese de que **Usar PPP** esté seleccionado en la lista **Configurar**.

- 5 Haga clic en la ficha **PPP** para ver la configuración de PPP:



- 6 Escriba su **Nombre de cuenta** y **Contraseña** en los cuadros correspondientes.



Seleccione **Guardar contraseña** si desea que el ordenador recuerde la contraseña de este nombre de cuenta.

Opcionalmente, puede asignar un nombre a esta conexión en el cuadro **Proveedor de servicios**. El resto de cuadros pueden dejarse vacíos.

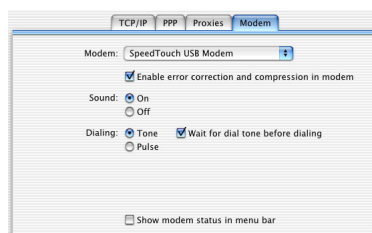
- 7 Si en el ordenador se ejecuta:

- ▶ Mac OS X v10.1 o v10.2:
Deberá introducir un dígito, por ejemplo 0, en el cuadro **Número de teléfono**.
- ▶ Mac OS X v10.3 o v10.4:
Deberá dejar vacío el cuadro **Número de teléfono**.

- 8 Haga clic en la ficha **Servidores proxy** para ver la configuración del servidor proxy.

De modo predeterminado, todos los cuadros están vacíos (es decir, no se utilizan servidores proxy). Como esto se ajusta a los requisitos de configuración del SpeedTouch™, en esta ficha no tendrá que realizar ninguna modificación.

9 Haga clic en la ficha **Módem**.



10 Seleccione **SpeedTouch™ Módem USB** en la lista de módems y no modifique ninguna opción de configuración del módem.

11 Verifique nuevamente el resto de fichas para cerciorarse de que todas las opciones de configuración sean las correctas, siguiendo las instrucciones precedentes, y haga clic en **Aplicar ahora** para aplicarlas.



Para evitar cambios ulteriores, puede hacer clic en el icono de bloqueo para proteger la configuración. A partir de ese momento, sólo se podrán hacer cambios introduciendo la contraseña de administrador.

La conexión de SpeedTouch™ está instalada y preparada para el uso. SpeedTouch™ ya está preparado para la conexión a Internet (vea [“3 Conexión a Internet y desconexión de Internet”](#) en la página 15).

2.5 CD de configuración de SpeedTouch™

CD de configuración de SpeedTouch™

Si inserta el CD de configuración en un PC Microsoft Windows o en un ordenador Mac OS X, un menú de CD intuitivo le guiará a través de las características y el contenido del CD de configuración y le permitirá buscar con facilidad la documentación de usuario, el software de sistema de SpeedTouch™, las plantillas de servicio, los MIB de SNMP, etc.

Menú del CD de SpeedTouch™

El modo en que abre el menú del CD de SpeedTouch™ depende del sistema operativo que utilice:

- ▶ Microsoft Windows: el menú del CD de SpeedTouch™ aparece automáticamente cada vez que se inserta el CD de configuración después de la instalación inicial.
- ▶ Mac OS x: haga doble clic en el archivo **Menu** en el CD de configuración para abrir el menú del CD de SpeedTouch™.

Documentación y ayuda

Puede hacer clic en **Documentación y ayuda** en el menú del CD de SpeedTouch™ para:

- ▶ Ver la documentación de SpeedTouch™ 330.
- ▶ Visitar el sitio DSL de SpeedTouch.

Comprobar la existencia de actualizaciones de software

Puede hacer clic en **Comprobar actualizaciones de software** en el menú del CD de SpeedTouch™ para acceder al sitio Web de SpeedTouch de Thomson, donde encontrará una lista de todas las actualizaciones de software disponibles para SpeedTouch™.

(Re)instalar SpeedTouch 330

Si es necesario, haga clic en **(Re)instalar SpeedTouch** en el menú del CD de SpeedTouch™ para volver a instalar SpeedTouch 330.

Se abrirá el Asistente de instalación rápida de SpeedTouch. Para obtener más información, vea también “[CD de configuración y asistentes para la instalación](#)” en la [página 8](#).

Ver el contenido del CD

Puede hacer clic en **Ver contenido del CD** en el menú del CD de SpeedTouch™ para ver todos los archivos y carpetas del CD de configuración de SpeedTouch™.

Eliminar SpeedTouch 330 (Mac OS X sólo)

Puede hacer clic en **Eliminar SpeedTouch** en el menú del CD de SpeedTouch™ para eliminar el software de SpeedTouch™ del ordenador Mac OS X. Vea también “[6 Eliminación de SpeedTouch™](#)” en la [página 33](#).

3 Conexión a Internet y desconexión de Internet

Métodos de conexión

Después de instalar SpeedTouch™ podrá conectarse a Internet. El modo de conectarse a Internet dependerá del método de conexión utilizado.

SpeedTouch™ es compatible con dos métodos de conexión:

- ▶ Protocolo punto a punto o PPP:

PPP es un tipo de conexión a Internet que permite a un ordenador formar parte de Internet mediante una línea de teléfono convencional. Se trata del método más común. Cuando utilice este método, deberá establecer una conexión a Internet cada vez que desee conectarse a la red.

- ▶ Una conexión RFC1483 en puente:

Se trata de un método de uso menos extendido para conectar un ordenador a Internet. Cuando utilice este método, el ordenador estará permanentemente conectado a Internet.

El método de conexión dependerá de su Proveedor de servicios de Internet (ISP).

Sistema operativo

La forma de conectarse a Internet o desconectarse de Internet depende del sistema operativo instalado:

- ▶ Microsoft Windows, vea “3.1 Conexión a Internet y desconexión de Internet en Microsoft Windows” en la página 16.
- ▶ Mac OS X, vea “3.2 Conexión a Internet y desconexión de Internet en Mac OS X” en la página 18.

3.1 Conexión a Internet y desconexión de Internet en Microsoft Windows

Para conectarse y desconectarse de Internet en Microsoft Windows

Efectúe el siguiente procedimiento:

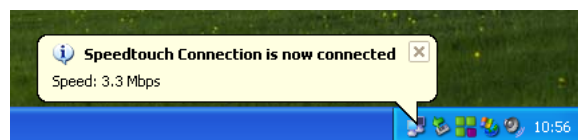
- 1 Haga doble-clic en el icono **SpeedTouch™ Acceso telefónico** del escritorio:



Aparecerá la ventana **SpeedTouch™ Acceso telefónico**.

- 2 Realice una de las siguientes acciones:
 - ▶ Haga clic en **Desconectar** para finalizar la sesión de Internet.
 - ▶ Haga clic en **Conectar** (o **Marcar**) y, a continuación, abra un explorador Web y navegue por Internet.

En cuanto se establece la conexión, aparece un mensaje en el área de estado de la barra de tareas de Windows:



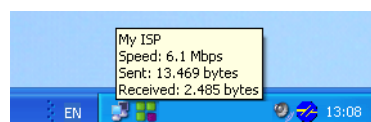
Para comprobar el estado de la conexión

Para comprobar si está o no conectado a Internet, consulte el icono de conexión de red del área de estado de la barra de tareas de Windows:

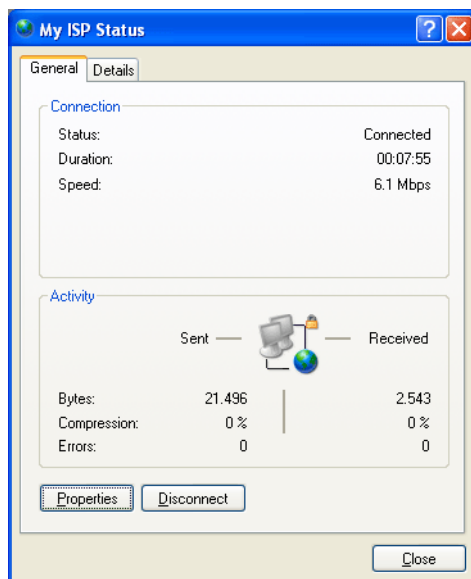


Puede hacerlo de la siguiente manera:

- ▶ Coloque el puntero del ratón sobre el icono de conexión de red y compruebe el estado de la conexión:



- Haga clic en el icono de conexión de red para abrir una ventana en la que se muestra información detallada sobre la conexión:



3.2 Conexión a Internet y desconexión de Internet en Mac OS X

Para conectarse a Internet y desconectarse de Internet en Mac OS X

Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1** Realice una de las siguientes acciones:
 - ▶ Haga clic en el icono **Conexión a Internet** en la barra.
 - ▶ En el **Buscador**, elija **Ir > Aplicaciones**. Haga doble clic en **Conexión a Internet**.
- 2** Seleccione la **Configuración** adecuada:
 - ▶ **SpeedTouch USB** si dispone de una conexión PPP o bien
 - ▶ **Ethernet Adaptor (enx)** si cuenta con una conexión de banda ancha (PPPoE)
- 3** Si es necesario, escriba el nombre de usuario (o nombre de cuenta) y la contraseña proporcionados por su Proveedor de servicios de Internet (ISP).
- 4** Realice una de las siguientes acciones:
 - ▶ Haga clic en **Conectar**, abra un navegador Web y navegue por Internet.
 - ▶ Haga clic en **Desconectar** para finalizar la sesión de Internet.

4 Solución de problemas y actualizaciones de software

Acerca de este capítulo

Este capítulo presenta información sobre la identificación y corrección de algunos problemas habituales que pueden producirse al utilizar el SpeedTouch™.

Si las sugerencias de esta sección no le ayudan a resolver el problema, póngase en contacto con la empresa a la que adquirió el SpeedTouch™ para solicitar ayuda.

Además, este capítulo también proporciona toda la información necesaria para actualizar el software del sistema.

Temas

En este capítulo:

Tema	Página
Comprobación del estado de SpeedTouch™	20
Solución de problemas de diversa índole	21
Solución de problemas del CD de configuración de SpeedTouch™	23
Actualización del software de SpeedTouch™	24

4.1 Comprobación del estado de SpeedTouch™

Compruebe los indicadores luminosos

Lo primero que debe hacer cuando experimente algún problema con SpeedTouch™ es observar los indicadores luminosos. Éstos pueden mostrar diferentes comportamientos (pueden parpadear o estar permanentemente encendidos) y colores, dependiendo de si:

- ▶ “SpeedTouch™ tiene un solo indicador luminoso”
o bien
- ▶ “SpeedTouch™ tiene dos indicadores luminosos”

SpeedTouch™ tiene un solo indicador luminoso

El estado de SpeedTouch™ se indica de la siguiente manera:

Aspecto del indicador luminoso	Significado
Encendido	SpeedTouch™ funciona correctamente.
Parpadea lentamente	Problema. Para obtener más información sobre el problema, consulte los Diagnósticos de SpeedTouch™. Vea “5 Diagnósticos de SpeedTouch™” en la página 25.

SpeedTouch™ tiene dos indicadores luminosos

El estado de SpeedTouch™ se indica de la siguiente manera:

Aspecto del indicador luminoso		Significado
USB	ADSL	
Rojo	Apagado	SpeedTouch™ está conectado al ordenador pero no ha detectado ningún software.
Ámbar	Apagado	SpeedTouch™ está conectado al ordenador pero no tiene suficiente alimentación.
Verde	Verde y parpadea	SpeedTouch™ está conectado al ordenador pero la línea ADSL puede que no funcione o esté desconectada. Consulte los Diagnósticos de SpeedTouch™. Vea “5 Diagnósticos de SpeedTouch™” en la página 25.
Rojo	Verde	Congestión temporal. Espere a que la congestión desaparezca.
Encendido	Encendido	SpeedTouch™ funciona correctamente.

4.2 Solución de problemas de diversa índole

Error de instalación del controlador USB de Speed Touch™

Si se ha producido un error al instalar el controlador:

- ▶ Compruebe que en el ordenador se esté ejecutando un sistema operativo compatible y que cumpla los requisitos de sistema mínimos pertinentes. Vea ["2.1 Lista de comprobación previa a la instalación"](#) en la página 6.
- ▶ Compruebe que SpeedTouch™ esté conectado a un puerto o concentrador USB con alimentación. Si es necesario, utilice una fuente de alimentación independiente para el concentrador. Consulte la Guía del usuario del concentrador USB para obtener más información.
- ▶ Si es preciso, vuelva a instalar SpeedTouch™. Vea ["\(Re\)instalar SpeedTouch 330"](#) en la página 14.

No puedo conectarme a Internet

Si no puede conectarse a Internet:

- ▶ Asegúrese de que Speed Touch esté correctamente conectado. Consulte ["Diagrama de conexiones: configuración típica"](#) en la página 3.
- ▶ Utilice el botón **Conectar** de la aplicación de acceso telefónico para reiniciar la conexión ADSL. Vea ["3 Conexión a Internet y desconexión de Internet"](#) en la página 15.
- ▶ Asegúrese de haber configurado correctamente el ordenador y que, durante la instalación, ha escrito el nombre de usuario y la contraseña que recibió de su Proveedor de servicios de Internet (ISP). En caso de duda, intente conectarse a Internet y vuelva a especificar un nombre de usuario y una contraseña. Vea también ["3 Conexión a Internet y desconexión de Internet"](#) en la página 15.
- ▶ Reinicie el ordenador.

Problemas persistentes

Si un problema se repite constantemente, pruebe lo siguiente:

- ▶ Desconecte y vuelva a conectar SpeedTouch™.
- ▶ Vuelva a instalar SpeedTouch™. Vea ["\(Re\)instalar SpeedTouch 330"](#) en la página 14.

Si tras volver a instalar y conectar SpeedTouch™ no ha conseguido resolver el problema, póngase en contacto con la empresa a la que adquirió el SpeedTouch™ para solicitar ayuda.

4.3 Solución de problemas de USB

Modo isócrono frente a modo por volumen

Si SpeedTouch™ utiliza el modo de transferencia isócrono o por volumen depende del tipo de interfaz USB (ancho de banda USB), de la velocidad de la línea ADSL (ancho de banda ADSL) y del archivo de configuración del proveedor.

Los valores predeterminados de fábrica son los siguientes:

- ▶ Si el puerto del ordenador es una interfaz de alta velocidad USB 2.0, entonces SpeedTouch™ utilizará el modo por volumen de alta velocidad.
- ▶ Si el puerto del ordenador es una interfaz de máxima velocidad USB 1.1, y si
 - ▶ La velocidad de la línea es inferior a 7,2 Mbps, entonces SpeedTouch™ utilizará el modo por volumen de máxima velocidad.
 - ▶ La velocidad de la línea es superior a 7,2 Mbps, entonces SpeedTouch™ utilizará el modo isócrono de máxima velocidad.



Para obtener más información sobre el modo isócrono y el modo por volumen, vea “ Modo isócrono frente a modo por volumen” en la página 22.

Advertencias de la herramienta Diagnósticos

Si en la ficha USB de la herramienta Diagnósticos aparece un símbolo de advertencia amarillo, significa que se está utilizando una configuración que no es la óptima. Es posible que aparezcan los siguientes mensajes.

Advertencia	Explicación	Solución
El rendimiento de SpeedTouch™ podría ser superior si lo conecta a un puerto USB 2.0 de alta velocidad.	La herramienta Diagnósticos ha detectado que está utilizando una interfaz USB 1.1 en el ordenador.	Para hacer uso de las velocidades por las que está pagando, actualice el puerto del ordenador a USB 2.0.
SpeedTouch™ no es capaz de usar el modo isócrono. Intente quitar otros dispositivos USB.	La herramienta Diagnósticos ha detectado que está utilizando un puerto de interfaz USB 1.1 en el ordenador y que hay varios dispositivos conectados a esta interfaz. La competencia por conseguir ancho de banda tiene como consecuencia una degradación del rendimiento.	Desconecte otros dispositivos o, si es posible, asigne el modo por volumen a otros dispositivos. La mejor opción consiste en actualizar el puerto del ordenador a USB 2.0.
SpeedTouch™ está utilizando la transferencia de datos por volumen USB. El rendimiento de los datos puede ser inferior o irregular.	La herramienta Diagnósticos ha detectado que está utilizando un puerto de interfaz USB 1.1 en el ordenador y la velocidad de la línea es superior a 12 Mbps (ancho de banda ADSL > ancho de banda USB 1.1 de velocidad máxima).	Asegúrese de usar solamente un dispositivo, es decir, SpeedTouch™. La mejor opción consiste en actualizar el puerto del ordenador a USB 2.0.

4.4 Solución de problemas del CD de configuración de SpeedTouch™

No puedo ver la documentación de SpeedTouch™ en el CD

La documentación de SpeedTouch™ del CD de configuración está disponible en dos formatos:

Formato	Para ver esta documentación, necesita
PDF	Adobe Acrobat Professional 4.0 (o posterior) o Adobe Reader.
WebHelp (HTML)	Explorador Web en el que se ha activado JavaScript. Para más información, consulte la ayuda del explorador.

Aparece un error sobre contenido activo en Internet Explorer

Cuando abra WebHelp desde el CD de configuración, es posible que reciba una advertencia sobre contenido activo. Esto puede ocurrir si, por ejemplo, abre la documentación en Internet Explorer y utiliza Microsoft Windows XP con Service Pack 2:

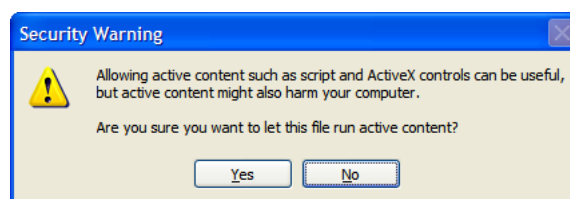
 To help protect your security, Internet Explorer has restricted this file from showing active content that could access your computer. Click here for options...

Esta advertencia aparece en la barra de información, situada debajo de la barra de herramientas o la barra de dirección del explorador.

Para ver la documentación, realice lo siguiente:

- 1 Haga clic en la barra de información (con la advertencia).
- 2 Seleccione **Permitir contenido bloqueado**.

Se mostrará una advertencia de seguridad.



- 3 Haga clic en **Sí**.

Ahora ya puede ver o imprimir las páginas de documentación de SpeedTouch™.



Este mensaje de advertencia aparecerá cada vez que consulte la documentación. Si no desea que este mensaje vuelva a mostrarse, deberá permitir que los CD puedan ejecutar contenido activo en su equipo. Para más información, consulte la ayuda del explorador.

4.5 Actualización del software de SpeedTouch™

Disponibilidad de actualizaciones

Puede buscar actualizaciones del software a través de las páginas de asistencia técnica del sitio Web de SpeedTouch™: www.speedtouch.com > Support.

También puede insertar el CD de configuración en la unidad de CD-ROM y:

- ▶ En Microsoft Windows: haga clic en **Comprobar actualizaciones de software** en **Menú del CD de SpeedTouch™**.
- ▶ En Mac OS X: haga doble clic en Menú y en **Menú del CD de SpeedTouch™** elija **Mantenimiento de SpeedTouch 330 > Comprobar actualizaciones de software**.

Su Proveedor de servicios de Internet (ISP) también puede proporcionarle actualizaciones de software. Para obtener más información, póngase en contacto con su proveedor.

Para actualizar el software desde el Web (todos los sistemas operativos)

Para instalar una actualización, siga estas indicaciones:

- 1** Descargue la actualización Web más reciente de Internet.
- 2** Acceda a la ubicación en la que haya descargado el archivo de actualización.
- 3** Haga doble clic en el archivo de actualización.
- 4** Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

5 Diagnósticos de SpeedTouch™

Temas

En este capítulo:

- ▶ "5.1 Comprobación del estado de SpeedTouch™"
- ▶ "5.2 Utilización de los diagnósticos de SpeedTouch™"

5.1 Comprobación del estado de SpeedTouch™

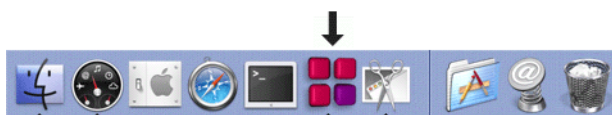
Icono Diagnósticos

Inmediatamente después de haber instalado SpeedTouch™, puede comprobar su estado observando el icono Diagnósticos de SpeedTouch™:

- ▶ En Microsoft Windows: en el área de estado de la barra de tareas de Windows.



- ▶ En Mac OS X: en la barra.



Puede hacer clic en este icono para ver la ventana Diagnósticos de SpeedTouch™, en la que encontrará información detallada acerca del estado de la conexión de SpeedTouch™. Vea también “5.2 Utilización de los diagnósticos de SpeedTouch™” en la página 27.

El icono Diagnósticos de SpeedTouch™ se muestra en distintos colores, dependiendo del estado de SpeedTouch™.

Icono de diagnósticos	Estado en la ventana Diagnósticos	Significado y/o solución
	Dispositivo no detectado	SpeedTouch™ no está conectado al puerto USB del equipo. Conéctelo para restaurar la conexión.
		El SpeedTouch™ no está funcionando. Consulte “4 Solución de problemas y actualizaciones de software” en la página 19.
		SpeedTouch™ no está correctamente instalado. Vuelva a instalar SpeedTouch™.
	Dispositivo conectado Sincronización DSL pendiente	SpeedTouch™ está conectado, pero aún no está preparado. Espere a que SpeedTouch™ esté conectado y aparezca el icono de estado siguiente.
		SpeedTouch™ está conectado, pero el cable DSL está desenchufado. Conecte el cable DSL.
	Dispositivo conectado Línea DSL sincronizada	SpeedTouch™ está conectado y preparado.

5.2 Utilización de los diagnósticos de SpeedTouch™

Comprobación del estado de la conexión

Diagnósticos de SpeedTouch™ es un pequeño programa de software que se puede utilizar para comprobar el estado de la conexión a Internet. El modo de utilizar Diagnósticos de SpeedTouch™ dependerá del sistema operativo instalado:

- ▶ “5.2.1 Uso de Diagnósticos de SpeedTouch™ en Microsoft Windows”
- ▶ “5.2.2 Uso de Diagnósticos SpeedTouch™ en Mac OS X”

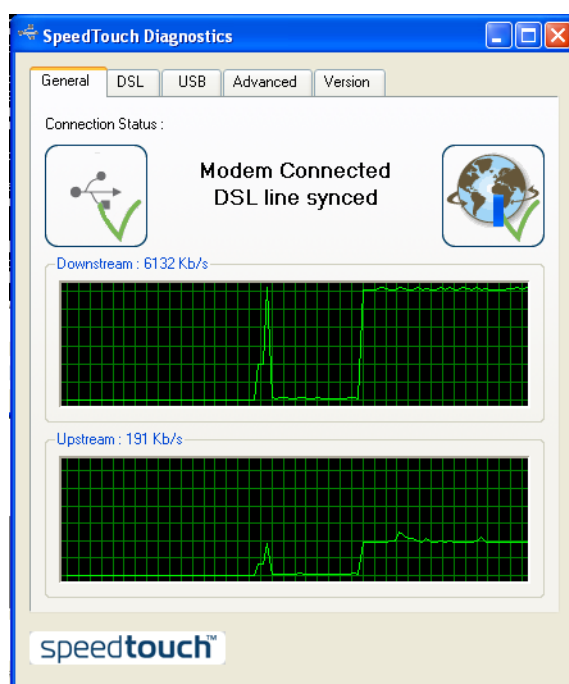
5.2.1 Uso de Diagnósticos de SpeedTouch™ en Microsoft Windows

Apertura de la ventana Diagnósticos

Realice una de las siguientes acciones:

- ▶ Haga clic en el icono Diagnósticos de SpeedTouch™ en el área de estado.
- ▶ Elija **Inicio > (Todos los) Programas > Thomson SpeedTouch > Diagnósticos de SpeedTouch 330**.

Aparecerá la ventana Diagnósticos de SpeedTouch™ que se muestra en el siguiente ejemplo.



Información de la ventana Diagnósticos

La ventana Diagnósticos de SpeedTouch™ está formada por las siguientes fichas:

Ficha	Significado
General	" Estado de la conexión" y " Rendimiento".
DSL	Información de la conexión ADSL, por ejemplo " Velocidad de la línea" y " Contadores de tráfico de la sesión".
USB	Conexión USB, por ejemplo, el Modo USB .
Avanzado	Información técnica acerca de SpeedTouch™, presentada en forma de árbol.
Versión	Versión de la aplicación Diagnósticos, aplicación de servicio y controladores.



Un símbolo de advertencia amarillo situado en la parte superior de la ficha USB indica que la conexión no es la más óptima. Para más información, consulte "4 Solución de problemas y actualizaciones de software" en la página 19.

Estado de la conexión

En la ficha General puede mostrarse uno de los siguientes iconos:

Icono	Descripción
	SpeedTouch™ está conectado al ordenador.
	SpeedTouch™ no está (correctamente) conectado al ordenador, o bien se ha producido una avería. Para resolver el problema, conecte (o vuelva a conectar) SpeedTouch™ al ordenador. Consulte " Diagrama de conexiones: configuración típica" en la página 3.
	SpeedTouch™ está conectado, en funcionamiento y preparado.
	El enlace ADSL está conectado y en funcionamiento, pero aún no está preparado.

Rendimiento

Las curvas de rendimiento de la ficha **General** permiten comprobar rápidamente el rendimiento actual de la conexión.

Rendimiento	Descripción
Flujo de descarga	Muestra la velocidad actual de los Kbps recibidos.
Flujo de carga	Muestra la velocidad actual de los Kbps transmitidos.

Todos los indicadores de rendimiento se miden en relación con el ancho de banda real disponible.

Velocidad de la línea

La velocidad de la línea (o velocidad de sincronización) de la ficha **DSL** corresponde al ancho de banda ADSL disponible negociado por SpeedTouch™ y su proveedor. Representa la velocidad máxima teórica de la conexión antes de tener en cuenta el gasto general producido por el protocolo de red.

Contadores de tráfico de la sesión

Si SpeedTouch™ ha establecido la sincronización de la línea ADSL (es decir, está preparado para enviar y recibir datos en la línea), en la hoja de la ficha DSL se mostrarán los siguientes datos:

Datos	Descripción
Enviados	Indica el número total de bytes enviados desde que se produjo la sincronización del enlace ADSL.
Recibidos	Indica el número total de bytes recibidos desde que se produjo la sincronización del enlace ADSL.

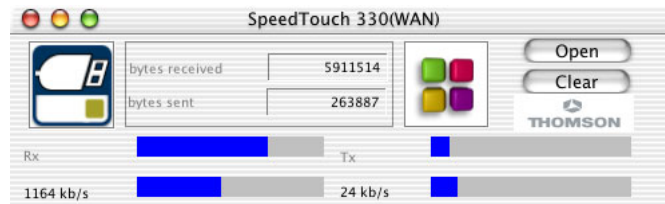
5.2.2 Uso de Diagnósticos SpeedTouch™ en Mac OS X

Apertura de la ventana Diagnósticos

Realice una de las siguientes acciones:

- ▶ Haga clic en el icono Diagnósticos de SpeedTouch™ en la barra.
- ▶ En **Buscador**, elija **Ir > Aplicaciones > SpeedTouch > USB** y haga doble clic en Diagnósticos.

Aparecerá la ventana Diagnósticos de SpeedTouch™ que se muestra en el siguiente ejemplo.



En el ejemplo anterior, la ventana Diagnósticos se aplica a una instalación PPP (PPPoA o PPPoE). Si se trata de una instalación RFC1483, en la barra del título aparecerá mencionado LAN.

Información de la ventana Diagnósticos

Si SpeedTouch™ ha establecido la sincronización de línea ADSL, aparecerán los siguientes datos:

Datos	Descripción
Bytes recibidos	Indica el número total de bytes recibidos desde que se produjo la sincronización del enlace ADSL.
Bytes enviados	Indica el número total de bytes enviados desde que se produjo la sincronización del enlace ADSL.

Rendimiento

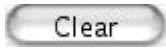
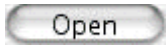
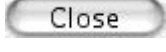
Las barras de rendimiento permiten observar, con un solo vistazo, el rendimiento actual y la media de rendimiento de la conexión.

Rendimiento	Descripción
Flujo de descarga (recepción)	Velocidad de recepción real: Muestra la velocidad actual de los Kbps recibidos. Velocidad de recepción media: Muestra la velocidad media de los Kbps recibidos.
Flujo de carga (transmisión)	Velocidad de transmisión real: Muestra la velocidad actual de los Kbps transmitidos. Velocidad de recepción media: Muestra la velocidad media de los Kbps transmitidos.

Todos los indicadores de rendimiento se miden en relación con el ancho de banda real disponible.

Botones de Diagnósticos

Están disponibles los siguientes botones:

Botón	Función
	Pone a cero todos los datos de diagnósticos. Se utiliza para iniciar una nueva lectura de datos.
	Mostrar diagnósticos detallados.
	Cerrar diagnósticos detallados.

6 Eliminación de SpeedTouch™

Desconecte
SpeedTouch™, elimine
el software

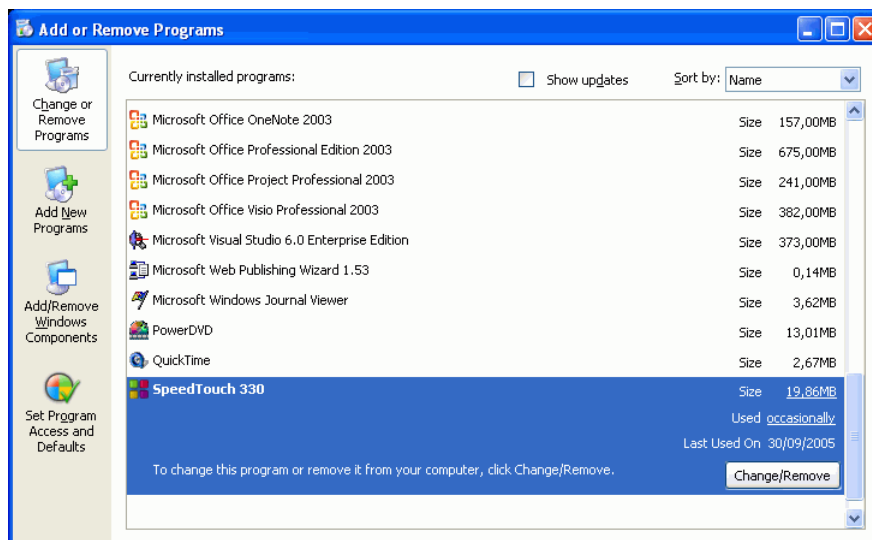
Para eliminar SpeedTouch™ no basta con desconectarlo, también es preciso eliminar el software del ordenador. Dependiendo del sistema operativo, deberá realizar uno de los siguientes procedimientos:

- ▶ “ Para eliminar SpeedTouch™ de Microsoft Windows” en la página 33.
- ▶ “ Para eliminar SpeedTouch™ de Mac OS X” en la página 34.

Para eliminar
SpeedTouch™ de
Microsoft Windows

Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1 Elija **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**. Aparecerá la ventana **Agregar o quitar programas**.
- 2 Desplácese por la lista de **programas actualmente instalados** hasta que encuentre el nombre de SpeedTouch™ y, a continuación, selecciónelo.



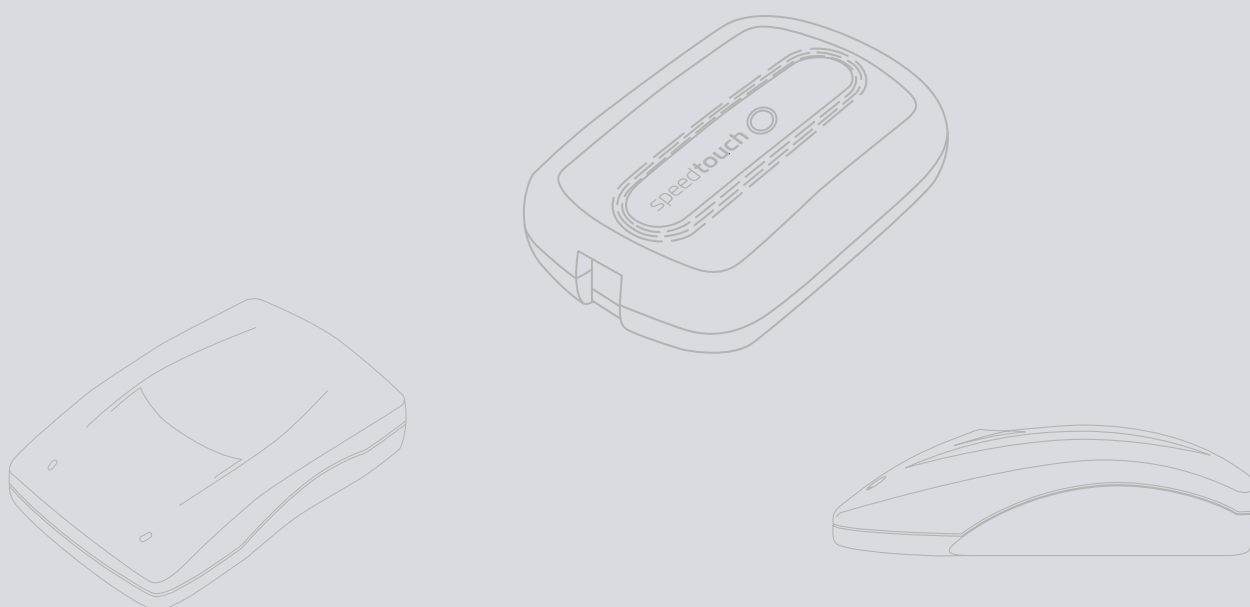
- 3 Haga clic en **Cambiar o quitar**. El **Asistente para la instalación inicial de SpeedTouch** elimina los archivos necesarios del ordenador.
- 4 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
- 5 Elimine los acceso directos a SpeedTouch™, si queda alguno, del escritorio o de la barra Inicio rápido, por ejemplo, el icono **Conectar a ISP**:



Para eliminar
SpeedTouch™ de
Mac OS X

Efectúe el siguiente procedimiento:

- 1** Inserte el CD de configuración en la unidad de CD-ROM o DVD-ROM del ordenador.
- 2** Haga doble clic en el archivo **Menu** en el CD de configuración.
- 3** Elija su idioma.
- 4** En **Menú del CD de SpeedTouch™** elija **Mantenimiento de SpeedTouch 330 > Eliminar SpeedTouch 330**.
- 5** Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.



¿Necesita más ayuda?

En www.speedtouch.com encontrará ayuda adicional en línea.